

**ANALISIS PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
DI KBIH NURUL UMMAH KLATEN**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk memenuhi syarat memperoleh
Gelar sarjana strata satu Manajemen Haji dan Umroh**

**Disusun Oleh :
Mohammad Ali Masum
NIM : 13240071**

**Dibimbing oleh :
Dr. Okrisal Eka Putra, Lc. M.Ag**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2018



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-2505/Un.02/DD/PP.05.3/11/2018

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**ANALISIS PERAN SISTIM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN DI KBIH NURUL UMMAH KLATEN**

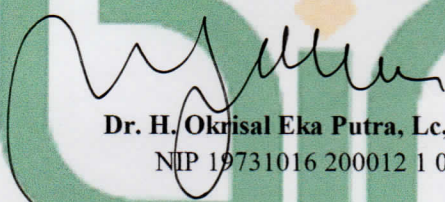
yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Muhammad Ali Masum**
NIM/Jurusan : **13240071/MD**
Telah dimunaqasyahkan pada : **Jumat, 31 Agustus 2018**
Nilai Munaqasyah : **82 (B+)**

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,


Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag.
NIP 19731016 200012 1 001

Penguji II,


H. Andy Dermawan, M.Ag.
NIP 19700908 200003 1 001

Penguji III,


Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP 19690401 199403 2 002

Yogyakarta, 19 Nopember 2018

Dekan,



Dr. Hj. Nuriannah, M.Si
NIP 19600310 198703 2 001

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara;

Nama : Mohammad Ali Masum

NIM : 13240071

Judul Skripsi : **Analisis Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Di KBIH Nurul Ummah Klaten.**

Sudah dapat diajukan dan didaftarkan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 8 Agustus 2018

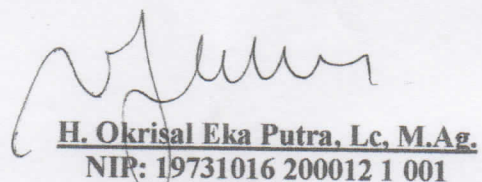
Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing



Drs. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 1967104199303 1 00 3



H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag.
NIP. 19731016 200012 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohammad Ali Masum
NIM : 13240071
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Di KBIH Nurul Ummah Klaten** adalah hasil karya pribadi dan tidak mengandung plagiarismedan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 8 Agustus 2018

Yang menyatakan,



Mohammad Ali Masum
NIM. 13240071

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

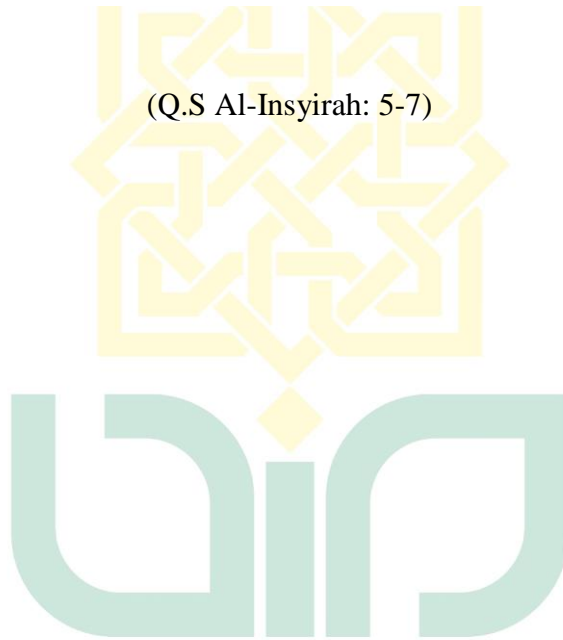


MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا . إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا . فَإِذَا فَرَغْتَ
فَانصَبْ .

“Maka sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), Tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”

(Q.S Al-Insyirah: 5-7)



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah dzat yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah memberikan banyak nikmat dan senantiasa memberikan hidayah kepada setiap makhluk ciptaan-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul: Analisis Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan di KBIH Nurul Umah Klaten.

Sholawat serta salam senantiasa selalu tercurahkan kepada baginda besar nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya *minaddzlumati ilannur* dan kesejahteraan semoga selalu tercurahkan kepada keluarga besar beliau, sahabat-sahabatnya, *tabi'in*, *tabi'uttabiin*, dan kita sebagai umatnya semoga mendapat syafaatnya kelak di *yaumilakhir*. Juga untuk pihak-pihak yang terkait:

1. Prof. KH. Yudian Wahyudi, M.A, Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Nurjannah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Drs. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA), juga selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS), terimakasih peneliti haturkan atas kesabaran dan ketulusannya membimbing dan mengarahkan dalam proses perkuliahan dan penelitian selama ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah mencurahkan ilmu serta membimbing saya dalam perkuliahan.

6. Seluruh staf Tata Usaha (TU) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. H. Anas Yusuf Mahmudi, MM, Ketua Pelaksana KBIH Nurul Umah Klaten.
8. Bapak Pramono selaku karyawan tetap KBIH Nurul Umah Klaten.
9. Kedua orang tuaku, Bapak Mohammad Rohmat & Ibu Suciyeem yang selalu menjadi penyemangatku.
10. Adik-adikku, Mohammad Syarif Hidayatulloh & Mohammad Ihsanul Hakim.
11. Untuk teman-teman organisasi daerah IKPMB DKI Jakarta – Yogyakarta yang sangat berperan dalam kehidupan organisasi kekeluargaan selama di Jogja.
12. Untuk teman-teman sekontrakan: Rori, Opan, Fadhil, Gama dan Ahmadi.

Akhirnya dengan penuh kerendahan hati dan kesadaran diri, peneliti sadar bahwa penelitian ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Peneliti hanya dapat mendo'akan semoga keikhlasan, dukungan, arahan, bimbingan dan bantuan kepada peneliti menjadi amal ibadah yang terus mengalir menjadi pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Amiin.

Yogyakarta, 31 September 2018
Peneliti,

Mohammad Ali Masum

ABSTRAK

Mohammad Ali Masum (13240071), Analisis Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan di KBIH Nurul Umah Klaten, skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.

Sebagai ibadah penyempurna, haji sangat didambakan oleh umat Islam. Minat umat Islam Indonesia untuk melaksanakan rukun Islam kelima ini pun kian tahun kian meningkat. Antrian pemberangkatan pun semakin panjang dan lama. Permasalahan pelayanan ibadah haji selalu ada, ditingkat pusat atau daerah. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai mitra pemerintah dalam memberikan bimbingan manasik haji kepada masyarakat pun tak luput dari kendala. Kebijakan haji yang berubah-ubah, latar belakang calon haji yang variatif, pembangunan kota Mekah dan Madinah yang sangat pesat, kerumitan pelaksanaan ibadah haji yang tak kunjung usai membuat permasalahan pelayanan dan bimbingan haji menjadi semakin kompleks.

Nurul Ummah adalah sebuah kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) yang terletak di Kabupaten Klaten. Bimbingan manasik haji KBIH Nurul Ummah Klaten ini sudah eksis sejak 14 tahun ini dan dalam perkembangannya tetap mengalami peningkatan pelayanan. Orientasi KBIH Nurul Ummah adalah mengharapkan ridlo Allah SWT, kemabruran dan kemaqbulan jamaah dalam berhaji. Calon jamaah haji dibimbing dan diarahkan menjadi jamaah haji yang mandiri yang tidak mengandalkan ketua regu, ketua rombongan atau tim haji lainnya. Meskipun diarahkan menjadi jamaah haji yang mandiri, jamaah tidak akan terlantar dan tetap terbimbing dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terkait penerapan sistem informasi manajemen yang dilakukan oleh di KBIH Nurul Ummah Klaten, maka dapat diambil kesimpulan efektivitas implementasi SIM (Sistem Informasi Manajemen) organisasi menggunakan Sistem Informasi Manajemen Organisasi di KBIH Nurul Ummah dapat dikatakan sudah memenuhi target terhadap mutu kinerja organisasi swasta.

Kata kunci: **Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Kegunaan Penelitian	7
G. Kajian Pustaka	7
H. Kerangka Teori	9
I. Metode Penelitian	13
J. Sistematika Pembahasan	19

BAB II: GAMBARAN UMUM KBIH NURUL UMAH KLATEN

A. Letak Geografis	24
B. Sejarah Singkat KBIH Nurul Ummah	24
C. Dasar Berdiri, Visi, Misi dan Tujuan	36
D. Struktur Organisasi	40
E. Program Kerja	43
F. Sarana dan Prasarana	44

BAB III: PEMBAHASAN

A. Penerapan Sistem Informasi Manajemen	47
B. Sistem Informasi Manajemen di KBIH Nurul Umah Klaten	51
C. Hubungan Kebutuhan Informasi Dengan Tingkat Manajemen.....	53
D. Pelayanan di KBIH Nurul Ummah	67
E. Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan di KBIH Nurul Ummah Klaten	70

BAB IV: PENUTUP

A. Kesimpulan	74
B. Saran-saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Nama Pengurus	40
Tabel 3.1 Pembagian Kegiatan Tugas.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Triangulasi Metode Pengumpulan Data.....	18
Gambar 1.3 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data.....	19
Gambar 3.1 Tingkatan Manajemen.....	49



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk memberi gambaran yang jelas dan untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami skripsi penelitian ini yang berjudul “Analisis Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan di KBIH Nurul Ummah Klaten”. Untuk menghindari kesalahan persepsi pada penelitian ini, maka perlu ditegaskan maksud dari masing-masing bagian penting dari judul tersebut :

1. Peran

Peran menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah kombinasi posisi dan pengaruh. Seseorang yang melaksanakan hak dan kewajiban berarti telah menjalankan suatu peran. Peran juga bisa disandingkan dengan fungsi. Peran dan status tidak dapat dipisahkan. Dalam hal ini peran berkontribusi dengan sistem informasi manajemen dalam usaha meningkatkan pelayanan di lembaga yang sudah ditentukan.

2. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen (*management information system*) adalah sistem perencanaan bagian dari pengendalian internal suatu bisnis yang meliputi pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi dan prosedur oleh akuntansi manajemen untuk memecahkan masalah bisnis seperti biaya produk, layanan, atau suatu strategi bisnis. Sistem informasi manajemen dibedakan dengan sistem informasi lain yang diterapkan pada

aktifitas operasional organisasi. Secara akademis, istilah ini umumnya digunakan untuk merujuk pada kelompok metode manajemen informasi yang berkaitan dengan otomasi atau dukungan terhadap pengambilan keputusan manusia. Misalnya dalam sistem pendukung keputusan, sistem pakar, dan sistem informasi eksekutif.

3. Meningkatkan

Meningkatkan bisa diartikan menaikkan (derajat, taraf, dan sebagainya). Bisa juga diartikan mempertinggi, memperhebat (produksi dan sebagainya). Dalam hal ini meningkatkan berada di konteks jasa pelayanan agar mempunyai nilai lebih saat melaksanakan tugas dan perintah yang telah ditentukan.

4. Pelayanan

Pelayanan menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Atau bisa diartikan menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Pelayanan bimbingan kepada calon jamaah haji juga perlu ditingkatkan demi kekhusukan dan kepuasan seluruh jamaah. Dengan segala upaya yang diwujudkan dalam bentuk tutur kata, sikap, dan lain sebagainya.

B. Latar Belakang

Haji sangat didambakan oleh umat Islam. Minat umat Islam Indonesia untuk melaksanakan rukun Islam kelima ini pun kian tahun kian meningkat. Antrian pemberangkatan pun semakin panjang dan lama. Permasalahan pelayanan ibadah haji selalu ada, ditingkat pusat atau daerah. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai mitra pemerintah dalam memberikan bimbingan manasik haji kepada masyarakat pun tak luput dari kendala. Kebijakan haji yang berubah-ubah, latar belakang calon haji yang variatif, pembangunan kota Mekah dan Madinah yang sangat pesat, kerumitan pelaksanaan ibadah haji yang tak kunjung usai membuat permasalahan pelayanan dan bimbingan haji menjadi semakin kompleks.¹

Peran Sistem Informasi Manajemen (seterusnya peneliti akan meningkatnya menjadi SIM) disini akan mempunyai pengaruh baik mampu jika diterapkan dalam manajemen organisasi secara benar. Sejalan dengan arus perkembangan dan kemajuan dibidang teknologi informasi yang semakin pesat yang dapat memberikan akses informasi secara terbuka bagi setiap orang.² Dilihat pula dari jumlah jamaah haji yang semakin banyak dan beragam latar belakang, pendidikan, usia, suku, tradisi, pola hidup, serta bergantinya calon jamaah haji di setiap tahunnya.

Untuk mempermudah keberangkatan haji, sesungguhnya pemerintah telah sejak lama meningkatkan pelayanan untuk mempermudah pelayanan haji

¹M Quraish Shihab, *Menuju Haji Mabruur*, (Jakarta: Pustaka Zaman, 2000), hlm. 32.

²Gordon B Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian 1 Pengantar*, (tk: tnp, tt), hlm. 2.

hingga saat ini. Pemerintah juga telah menetapkan aturan yang jelas untuk tahun ini. Sebagai calon jamaah, sangat penting untuk mengetahui bagaimana alur dan aturan untuk mendaftar ibadah Haji. Ada beberapa pilihan pendaftaran Haji, salah satunya adalah dengan cara mandiri yang seluruh kegiatan yang terkait dengan urusan haji dilakukan sendiri tanpa perlu bantuan dari Kelompok Bimbingan Ibadah haji (KBIH). Jamaah mengurus sendiri segala persiapan dan ketentuan di Kementerian Agama (Kemenag).³

SIM diharapkan bermanfaat guna memaksimalkan kinerja pelayanan di instansi terkait. Tolak ukur keberhasilan suatu organisasi tidak dilihat secara inkremental dari apa yang dicapai oleh masing-masing satuan kerja melainkan dari sudut pandang yang bersifat holistik dalam arti keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Penyelesaian tugas yang menjadi tanggung jawab fungsional satuan kerja tertentu memerlukan interaksi, interdependensi, dan interrelasi dengan semua satuan kerja lainnya. Dan tentunya proses seperti ini memerlukan suatu sistem informasi yang baik.

Penjelasan di atas membuktikan bahwa informasi sangat dibutuhkan dalam pengembangan suatu organisasi. Untuk membangun informasi yang handal dibutuhkan SIM yang mampu menampung dan mengolah data serta menghasilkan informasi yang tepat dan akurat setiap saat. Tanpa dukungan SIM yang tangguh, maka akan sulit organisasi yang baik akan terwujud, karena SIM menolong lembaga-lembaga bidang apapun dalam mengintegrasikan data, mempercepat dan mensistematisasikan pengolahan data, meningkatkan kualitas

³Kemenag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Modul Pembelajaran Manasik Haji*, (Jakarta:2006), hlm. 104.

informasi, mendorong terciptanya layanan-layanan baru, meningkatkan kontrol, mengotomatisasikan sebagian pekerjaan rutin, menyederhanakan alur registrasi atau proses keuangan, dan lain sebagainya.

Analisis data yang di gunakan adalah analisis data kualitatif yang diawali dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan, penelitian lapangan yaitu dengan pengumpulan data melalui kegiatan observasi, penelitian, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan data yang lebih jelas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian.

Dari penjelasan yang telah terpapar di atas, peneliti memiliki perhatian dan rasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis peran SIM dalam meningkatkan pelayanan di sebuah kelompok bimbingan ibadah haji. Kemudian penulis memilih KBIH Nurul Ummah sebagai tempat penelitian skripsi ini.

Oleh karena itu tepat kiranya jika dan memberi judul bagi penelitian ini “Analisis Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Di KBIH Nurul Ummah Klaten”.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas, maka muncul beberapa pernyataan sebagai berikut :

1. KBIH Nurul Ummah adalah lembaga sosial keagamaan yang menangani tentang bimbingan Haji dan Umrah. Untuk lebih memfokuskan penelitian ini peneliti hanya meneliti pada SIM yang digunakan dalam mengelola

organisasi demi kenyamanan konsumen saja, tidak mencakup teknis pelaksanaan kegiatan bimbingan Haji maupun Umrah.

2. Fokus dari penelitian ini adalah menganalisis tentang peran SIM dalam meningkatkan pelayanan di KBIH Nurul Ummah Klaten.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis merumuskan permasalahan pokok yang akan dikaji dalam skripsi. Adapun rumusan masalahnya sebagai berikut:

Bagaimana peran sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan di KBIH Nurul Ummah Klaten?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian di dalam skripsi merupakan target yang hendak dicapai melalui serangkaian aktivitas penelitian, karena segala sesuatu yang di usahakan pasti mempunyai tujuan tertentu sesuai dengan permasalahannya.

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui peran SIM yang telah diaplikasikan di KBIH Nurul Ummah Klaten;
2. Menganalisis efektifitas SIM yang telah diterapkan oleh KBIH Nurul Ummah Klaten;
3. Mengetahui hasil dari kegiatan yang berkaitan dengan SIM di KBIH Nurul Ummah Klaten.

F. Kegunaan Penelitian

Yang diharapkan penulis dalam pembahasan ini adalah :

1. Manfaat teoritis

Dari segi teoritis yaitu dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mengefektifkan pengelolaan organisasi dari berbagai aspek manajemen, dan juga diharapkan dapat menjadi bahan bagi penelitian yang sejenis lebih lanjut.

2. Manfaat praktis

Diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau landasan berpijak bagi praktisi-praktisi lembaga bimbingan ibadah haji dan umroh dalam melaksanakan pengelolaan suatu perusahaan. Khususnya bermanfaat bagi KBIH Nurul Ummah dalam mengembangkan usaha dalam segi manajemen pengelolaannya.

G. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah deskripsi ringkas tentang kajian/penelitian yang sudah pernah dilakukan seputar masalah yang diteliti sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang sedang akan dilakukan ini bukan merupakan pengulangan atau duplikasi dari kajian/penelitian yang telah ada.

- a. Titik Suryanti, penelitian yang berjudul “Strategi Pemasaran KBIH Rohmatul Ummah An-Nadhliyah Sidoarjo”, 2010, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Dalam skripsi ini membahas strategi pemasaran yang strategi pemasaran yang dipakai adalah konsep bauran pemasaran yang meliputi

produk, harga, saluran distribusi, promosi, bukti fisik, orang, proses dan pelayanan pada satu KBIH, sedangkan penelitian sekarang membahas tentang strategi pemasaran KBIH Bryan Makkah dan KBIH Takhobbar Surabaya.⁴

- b. Susanti, penelitian yang berjudul “Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pembelian dan Penjualan pada Apotek Mahkota”, 2015, Jurusan Sistem Informasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang.

Dalam skripsi ini membahas rancangan sistem informasi manajemen (sim) pembelian dan penjualan pada apotek mahkota menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai databasenya.⁵

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut meskipun sedikit banyaknya ada kesamaan dengan penelitian sebelumnya, namun pendekatan yang disusun saat ini memiliki perbedaan. Dalam hal ini peneliti lebih memfokuskan pada persoalan manajemen pengelolaan dan sistem informasi manajemen terhadap pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji di KBIH Nurul Ummah Klaten.

⁴Titik Suryanti, Strategi Pemasaran KBIH Rohmatul Ummah An-Nadhliyah Sidoarjo, (Surabaya: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, IAIN Sunan Ampel Surabaya, 2010) hlm. x.

⁵Susanti, Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pembelian dan Penjualan pada Apotek Mahkota, (Palembang: Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Raden Fatah Palembang, 2015) hlm. ix.

H. Kerangka Teori

1. Sistem Informasi

Sistem Informasi (*system information*) merupakan sebuah sistem manusia/mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi organisasi, manajemen dan proses pengambilan keputusan didalam suatu organisasi. Sistem ini menggunakan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software komputer, prosedur, pedoman, model manajemen, dan keputusan serta sebuah bank/basis data yang disebut database.⁶

O'Brien mengatakan bahwa sistem informasi merupakan suatu kombinasi dari setiap unit yang dikelola oleh user atau manusia, hardware (perangkat keras komputer), software (perangkat lunak), jaringan komputer dan jaringan komunikasi data (komunikasi), dan juga database (basis data) yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi tentang suatu organisasi. Jadi, pada dasarnya, sistem informasi memang harus memiliki elemen - elemen tersebut agar dapat berguna dan juga bekerja dengan optimal.⁷

Stair & Reynolds (2010) mengatakan bahwa sistem informasi merupakan suatu perangkat elemen atau komponen yang saling terkait satu sama lain, yang dapat mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan juga

⁶Tata Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: Andi Publisher, 2005) Hlm. 90-91.

⁷*Ibid.*, Hlm. 91.

menyebarkan data dan juga informasi, serta mampu untuk memberikan feedback untuk memenuhi tujuan suatu organisasi.⁸

Sesuai dengan makna istilahnya SIM harus ditinjau dengan pendekatan sistem. Ini berarti manajemen itu sendiri yang proses informasinya berlangsung harus dilihat sebagai sistem, dalam hal ini sebagai “total system” maka sistem informasi manajemen merupakan salah satu subsistem dari sekian banyak subsistem yang tercakup oleh total sistem tersebut.

2. Manajemen

Apabila berbicara mengenai manajemen, maka anda akan membutuhkan pemahaman mengenai arti dari manajemen itu sendiri. Manajemen itu sendiri pada dasarnya berasal dari kata to – manage, yang dalam bahasa Indonesia berarti untuk mengurus, mengatur, ataupun mengelola.

Sutedjo (2002) dalam Mu'alimah mengatakan bahwa manajemen merupakan sebuah proses kegiatan yang dilakukan oleh pengelola perusahaan, dengan cara melakukan perencanaan, pengorganisasian, prakarsa, koordinir, dan juga mengendalikan operasi untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi yang sudah ditetapkan.

Stoner juga memberikan pernyataan mengenai apa yang disebut dengan manajemen. Menurutnya, manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya

⁸*Ibid.*, Hlm. 91.

dari anggota organisasi serta penggunaan semua sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Pelayanan

Menurut pandangan kita layanan adalah suatu tindakan sukarela dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu atau adanya permintaan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya secara sukarela. Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa diabaikan dalam persaingan bisnis manapun.⁹ Karena dengan pelayanan, konsumen akan menilai dan menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut atau tidak. Hingga tak jarang para pelaku bisnis memaksimalkan layanannya untuk menarik konsumen sebesar-besarnya. Bila ingin menarik konsumen sebanyak-banyaknya, kita harus memahami arti dari layanan itu sendiri.

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.¹⁰ Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.¹¹ Disisi lain, Barata berpendapat bahwa suatu layanan akan terbentuk karena

⁹Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, Ed. I, Cet. I, 2005), hlm. 4.

¹⁰Purwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), hlm. 245.

¹¹Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, Ed. I, Cet. III, 2004), hlm. 94.

adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.¹²

4. KBIH Nurul Ummah Klaten

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurul Ummah merupakan wadah bimbingan calon haji bentukan Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama (PCNU) Kabupaten Klaten. Lokasi kantor sekretariat pusat berada di Komplek Masjid Roudlotush Sholihin Batur, Ceper, Klaten. Sedangkan kantor cabang berlokasi di kompleks masjid PCNU Klaten Jalan Raya Yogya-Solo, Jombor, Ceper, Klaten. KBIH Nurul Ummah dipimpin oleh Drs. H. Anas Yusuf Mahmudi, MM. beserta jajaran.

Nurul Ummah adalah sebuah kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) yang terletak di Kabupaten Klaten. Bimbingan manasik haji KBIH Nurul Ummah Klaten ini sudah eksis sejak 14 tahun ini dan dalam perkembangannya tetap mengalami peningkatan pelayanan. Orientasi KBIH Nurul Ummah adalah mengharapkan ridlo Allah SWT, kemabruran dan kemaqbulan jamaah dalam berhaji. Calon jamaah haji dibimbing dan diarahkan menjadi jamaah haji yang mandiri yang tidak mengandalkan ketua regu, ketua rombongan atau tim haji lainnya. Meskipun diarahkan menjadi jamaah haji yang mandiri, jamaah tidak akan terlantar dan tetap terbimbing dengan baik.

¹²Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, Cet. II, 2004), hlm. 10.

Dalam pelaksanaan manasik, ada dua titik lokasi yang digunakan oleh KBIH Nurul Ummah Klaten. Bagi warga yang berada di Klaten kota ke arah timur, manasiknya di Komplek Masjid Roudlotush Sholihin Batur, Ceper, Klaten. Sedangkan bagi warga kota Klaten ke arah barat manasiknya dilaksanakan di Mushola Rumah Batik Nusa Indah Prambanan.

I. Metode Penelitian

Metode penelitian boleh dikatakan sebagai cara ilmiah guna memperoleh data dengan maksud dan kegunaan tertentu. Dalam hal ini yang dimaksud adalah perihal akademik.¹³ Jika melihat secara runtut, metode dalam penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yakni penelitian yang menggambarkan secara detail hasil penelitian. Disamping itu, pengumpulan dan analisis data memiliki sifat kualitatif dan interpretatif.¹⁴

2. Penentuan Subjek dan Objek Penelitian

Di dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian ialah Sistem Informasi Manajemen KBIH Nurul Ummah Klaten. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah KBIH Nurul Ummah Klaten.

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung; ALfabeta, 2013), hlm. 2.

¹⁴*Ibid.*, hlm. 7-8.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menggali data dalam penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan tiga (3) teknik, yaitu:

a. Wawancara

Wawancara boleh didefinisikan sebagai pertemuan antara dua orang untuk membahas suatu hal dan topik hingga ditemukan makna yang terkandung di dalam pembahasan tersebut. Pewawancara bertugas mengajukan berbagai pertanyaan mengenai topik tersebut guna penyelesaian dan pemecahan masalah yang diteliti.¹⁵ Pada teknik ini, peneliti harus memiliki keseksamaan pendengaran terhadap apa saja yang di utarkan responden dalam menjawab pertanyaan yang diajukan. Jawaban-jawaban responden bisa berupa pendapat dan ide yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Berkaitan dengan pertanyaan yang akan diajukan, teknik ini menggunakan teknik wawancara semi terstruktur ini sedikit lebih bebas, artinya peneliti dapat atau boleh saja membuat turunan dari pedoman wawancara yang telah dibuat.¹⁶ Sedangkan alat yang dipakai untuk mewawancarai responden dalam penelitian ini adalah alat perekam baik berupa ponsel maupun *taperecorder*, dan atau piranti lainnya. Tujuan dari wawancara sendiri adalah untuk menggali keterangan dari partisipan/narasumber

¹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 316.

¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 233.

dan akan dijadikan sebagai data utama/primer dalam penelitian ini. Subjek-subjek yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah petugas harian KBIH Nurul Ummah Klaten diantaranya : Pengelola KBIH Nurul Ummah, Salah seorang pembimbing manasik haji, dan karyawan tetap KBIH Nurul Ummah.

b. Observasi

Guna memperoleh informasi yang lebih akurat, jelas, dan kompleks. Kegiatan observasi diperlukan dimana penelitian dilakukan. Selain itu, observasi bertujuan untuk mendukung data yang sudah didapatkan. Disamping itu bisa juga berfungsi untuk memahami perilaku dan makna perilaku tersebut.¹⁷ Dalam teknik pengumpulan data ini, peneliti terlibat langsung dalam kegiatan atau keseharian informan. Artinya, peneliti tidak hanya mendapatkan data dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam proses wawancara. Akan tetapi juga terlibat langsung dalam kegiatan subjek penelitian tersebut.¹⁸ Tujuan dari observasi ini adalah untuk mengamati dan mengetahui lingkungan atau lokasi dimana penelitian dilaksanakan. Selain itu observasi juga bertujuan untuk memahami aktifitas-aktifitas yang berlangsung, menjelaskan siapa saja orang-orang yang terlibat di dalam suatu aktifitas, serta mendeskripsikan *setting* yang terjadi pada suatu aktifitas.

¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 309.

¹⁸Sugiono, *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 227.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau oleh orang lain tentang subyek. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambaran, atau karya-karya monumental dari seseorang.¹⁹

Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life story*, cerita biografi, peraturan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.²⁰ Dokumentasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sudut pandang lain serta menambah sumber data bagi realitas sesungguhnya dari data yang tersedia.

4. Teknik analisis data

Teknik analisis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan teknik analisis data selama di lapangan model Miles dan Huberman.²¹ Dengan tahap-tahap sebagai berikut:

¹⁹*Ibid.*, hlm. 236.

²⁰*Ibid.*, hlm. 240.

²¹*Ibid.*, hlm. 247-252.

a. Reduksi Data

Pada tahap ini, dari semua data yang telah didapatkan. Dilakukan penyaringan atau pengurangan terhadap data yang dirasa tidak perlu dimasukkan dalam penyajian data. Karena, selama proses penelitian (pengumpulan data) didapatkan berbagai macam karakteristik data baik itu yang menunjang ataupun tidak terhadap penelitian.²² Data yang telah terkumpul tentunya memiliki karakteristik tersendiri. Inilah yang menyebabkan diperlukannya pemilahan atau penyaringan terhadap data tersebut. Data yang tidak sesuai atau tidak mendukung penelitian harus dikurangi.

b. Penyajian Data

Setelah data diberikan perlakuan penyaringan atau pengurangan pada data yang tidak penting. Data kemudian disajikan dalam berbagai macam bentuk. Baik teks, diagram atau *flowchart*. Akan tetapi, menurut Miles dan Huberman, yang paling kerap digunakan dalam penyajian data ialah teks naratif.²³

c. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan

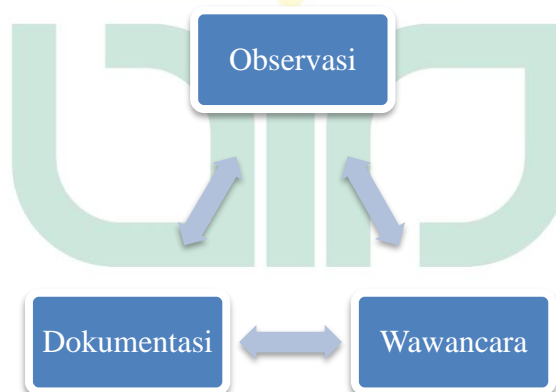
²²Huberman dan Miles, *An Expanded Sourcebook Qualitative Data Analysis*, (London: Sage Publications, 1994), hlm. 10-11.

²³*Ibid.*, hlm. 11.

data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.²⁴ Jenis triangulasi terdiri dari triangulasi sumber data yaitu dengan mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain, dan triangulasi metode yaitu mencari data dengan cara yang beragam.

Peneliti melakukan pengecekan dengan menggunakan triangulasi metode pengumpulan data dan triangulasi sumber pengumpulan data. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi metode pengumpulan data adalah sebagai berikut:

Gambar 1.3
Triangulasi Metode Pengumpulan Data

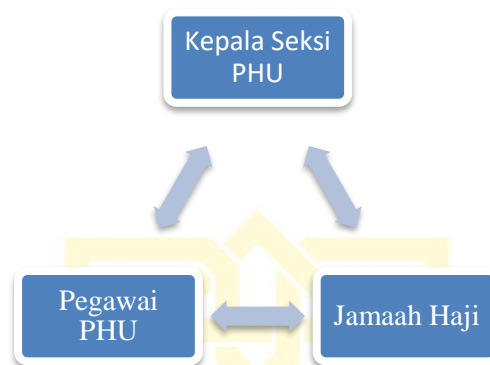


Pengecekan data dengan triangulasi metode diperoleh dari metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang akan dibandingkan

²⁴Djaman Satori dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfa Beta, 2009), hlm. 170.

hasilnya. Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi sumber adalah sebagai berikut:

Gambar 1.4
Triangulasi Sumber Pengumpulan Data



d. Kesimpulan atau Verifikasi

Berangkat dari kesimpulan inilah yang kelak akan didapatkan hasil penelitian atas rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Namun demikian, kesimpulan ini bisa saja dapat diragukan jika data hasil penyajian memerlukan verifikasi atau pembuktian atas kebenaran data.²⁵

J. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh tentang pembahasan penulisan skripsi ini, maka penulis perlu mendeskripsikan sistematika pembahasannya yang terdiri dari IV BAB, yaitu:

²⁵*Ibid.*, hlm. 11-12.

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini, penulis menguraikan tentang latar belakang masalah yang akan menghantarkan pada pemahaman tentang permasalahan yang akan dikaji serta rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, batasan istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian Teori

Dalam bab ini, penulis menguraikan tentang landasan teoritis yang berkaitan dengan judul skripsi diatas yaitu: Pengertian Manajemen SIM, Tujuan SIM, Selanjutnya membahas tentang pengembangan SIM KBIH.

BAB III : Penyajian Data Dan Analisis Data

Pada bab ketiga ini berisi tentang paparan (deskripsi) sejumlah data empiris yang diperoleh melalui studi lapangan. Mencakup gambaran umum obyek penelitian di KBIH Nurul Ummah Klaten, keadaan geografis lembaga, keunikan-keunikan dalam penerapan SIM di KBIH, metode KBIH dalam merekrut calon jama'ah di KBIH yang sesuai dengan landasan teori dengan data-data yang ada dilapangan, struktur organisasi KBIH Nurul Ummah Klaten, keadaan output dan input SIM di KBIH Nurul Ummah Klaten, dan keadaan sarana dan prasarana. Kemudian pada analisis data ini berisi tentang intepretasi penulis, dengan data-data yang berhasil dihimpun. Analisa ini berfungsi untuk menjawab permasalahan

yang dirumuskan berkaitan dengan SIM yaitu perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan di KBIH Nurul Ummah Klaten.

BAB IV : Penutup dan Kesimpulan

Pada bab terakhir ini merupakan penutup penulisan skripsi ini, yang berisikan tentang uraian kesimpulan hasil penelitian serta dilengkapi dengan saran-saran.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terkait penerapan sistem informasi manajemen yang dilakukan oleh di KBIH Nurul Ummah Klaten, maka dapat diambil kesimpulan di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Sistem yang sudah ikut berperan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nurul Ummah Klaten (KBIH Nurul Ummah Klaten) selama ini dilakukan dengan teknologi komputer. Dengan demikian sistem tersebut sudah dapat memberikan informasi tentang haji, baik bagi kepentingan pengelolaan organisasi, maupun bagi tingkat kepuasan jamaah. Kekurangannya adalah dari sisi kecepatan proses penyediaan data dan informasi yang terbilang lemah (server jaringan).
2. KBIH Nurul Ummah Klaten dalam posisi yang kuat dan berpeluang untuk mengimplementasikan sebuah sistem informasi manajemen organisasi berbasis teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bimbingannya. Dengan begitu SIM yang telah di aplikasikan ke dalam ruang lingkup KBIH ini sudah terbilang efektif dalam melayani dan memenuhi kebutuhan dari segi organisasi maupun pelayanan kepada jamaah.

3. Berdasarkan kelayakan dan pertimbangan kelengkapan fasilitas dan pelayanan yang sesuai kebutuhan, kemudahan pemakaian, sistem pengamanan (security), dan kemudahan mendapatkannya, pimpinan yayasan dan ketua pelaksana terus menjalankan prinsip-prinsip sistem informasi manajemen untuk di implementasikan di KBIH Nurul Ummah Klaten secara berlanjut dengan harapan mendapatkan hasil yang lebih maksimal dari sebelumnya.

B. Saran-saran

1. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam mengoperasikan teknologi informasi.
2. Menambah bidang khusus menangani bagian Sistem Informasi Manajemen.
3. Melakukan perbaikan sistem koneksi jaringan yang sesuai dengan kebutuhan kerja.
4. Memperluas jaringan informasi tentang proses bimbingan ibadah haji kepada masyarakat di Klaten.
5. Memperbanyak kerjasama dengan biro travel yang profesional.
6. Pengadaan peningkatan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh karyawan dan jamaah bimbingan manasik haji.
7. Perlu ditingkatkan pemahaman kepada ketua pelaksana, bidang operasional dan praktek, dan bidang kurikulum dan materi tentang penggunaan SIM melalui sebuah pelatihan agar memahami SIM dari semua sisi sistem ini baik fungsi, pemakaian, maupun manfaatnya agar

mencapai hasil yang lebih maksimal bahkan dapat meningkat dari sebelumnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, Cet. II, 2004.
- Angel F. James, terj. *Perilaku Konsumen* , jilid 1 dan 2, Jakarta: Bina Aksara, 2012.
- Anggara, Sahya, *Ilmu Administrasi Negara*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.
- Danu, Wira, Pangestu, *Teori Dasar Sistem Informasi Manajemen (SIM)*, Jurnal;2007.
- Djaman Satori dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfa Beta, 2009.
- Fahmi, Irham, *Manajemen (Teori, Kasus, dan Solusi)*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Gayuh, Iwan, *Buku Pintar Haji dan Umroh*. Jakarta: Pustaka Warga Negara, 2004.
- Handoko, Hani T, *Manajemen*, Yogyakarta: BPPE, 2000.
- Hasibuan, Malayu, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Hayat, Bahrul, *Profesionalisme Manajemen Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta: Kemenag RI, 2012.
- Huberman dan Miles, *An Expanded Sourcebook Qualitative Data Analysis*, London: Sage Publications, 1994.
- Kaertono, Ahmad dan, Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Menurut Ulama Fikih*, Jakarta: Siraja Prenada Media Group, 2013.
- Kartono, Ahmad dan Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Perempuan Menurut Para Ulama Fikih* Jakarta: Siraja Prenada Media Group, 2013.
- Kemenag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Modul Pembelajaran Manasik Haji*, Jakarta:2006.
- Kementerian Agama, *Kiat-kiat Melestarikan Haji Mabruk*, Jakarta: Kementerian Agama RI, 2008.

Kementerian Agama, *Rencana Strategis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2015-2019*, Yogyakarta: Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo: 2015

Kunto, Suharsini Ari, *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*, Jakarta: Bina Aksara. 1989.

Lubis, Nabilah, *Menyingkap Rahasia Ibadah Haji* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1999.

M. Echols, John dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia, 1976.

Moleong, Lexy.J. (1989). *Metodologi Penelitian kualitatif*. Bandung : P.T. Rosda Karya

Munir, M dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.

Purwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1996.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBI)*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.

Rochaety, Eti, et al. (2005). *Sistem Informasi Manajemen dalam Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara

Rofiq, Ainur (2004). *Disain Sistem Informasi Akademik*. Jakarta : TPSDP

Rumengen, R. J., “*Budaya Organisasi Paradigma Yang Melejitkan Kinerja.*” *Manajemen Usahawan Indonesia Green Management*. No.06.

Sallis, Edward (2006). *Total Quality Management in Education*. Terjemahan. Yogyakarta : IRCiSoD

Samik-Ibrahim, Rahmat M. (2006). *Penelitian Bidang Sistem Informasi Manajemen di Indonesia (SIMDI): Quo Vadis?* [online]. Tersedia : <http://rms46.vlsm.org/2/114.pdf> [14 Mei 2006]

Sarkissian, Alfred. (2010). *Types of Management Information Systems*. [online]. Tersedia: http://www.ehow.com/about_5194585_types-management-information-systems.html [10 Agustus 2010]

Satori, Djaman dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfa Beta, 2009.

Schell, George P. (2005). *Evidence of Information System Value*. The Electronic Journal Information Systems Evaluation Volume 6 Issue 3, [online]. Tersedia : <http://www.ejise.com> [17 November 2006]

Shariati, Ali, *Haji*, Bandung: Pustaka, 1978.

Shihab, Quraish, *Menuju Haji Mabruur*, Jakarta: Pustaka Zaman, 2000.

Sri Wiludjeng, Pengantar Manajemen, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007) hlm. 22.

Stoner, James AF & Wankel, Charles (1996). *Manajemen*. Terjemahan (Wilhelminus W. Bakowatun). Jakarta : Intermedia

Sugiono, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif R&D*, Bandung: Alfa Beta, 2008.

Sugiyono (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Suryadi, Ace (2006). *Sistem Informasi Pendidikan*, [online]. Tersedia : <http://www1.bpkpenabur.or.id/kps-jkt/berita/9807/artikel1.htm> [5 Juni 2006]

Susanto, Azhar, *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: Lingga Jaya, 2017.

Sutabri, Tata, *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Publisher, 2005.

Terry, George R., Asas-Asas Manajemen, (Bandung: P. T. Alumni, 2012).

The Delone and McLean Model of Information System Success: A Teen-Year Update, Delone and McLean, 2003:24.

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, Ed. I, Cet. III, 2004.

Totok, Sukoco, Tanggapan Jamaah Haji Tahun 2006 Terhadap Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji di KBIH Ar Raudhah Yogyakarta, *Skripsi*, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007.